

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan Judul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, guna memenuhi salah satu syarat Ujian Proposal Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak sedikit penulis mengalami kesulitan dan hambatan, diantaranya adalah keterbatasan kemampuan penulis dan sebagainya. Namun, hal itu akhirnya dapat diatasi sehingga penulis dapat menambah kemampuan yang dimiliki. Ilmu yang didapatkan dari dosen pembimbing dan pembimbing instansi serta dukungan dan juga bantuan, penulis dapatkan dari berbagai pihak selama pembuatan tugas akhir ini.

Dengan selesainya karya ilmiah ini, tidak sedikit sumbangan dan jasa penulis terima dari berbagai pihak. Karena selama penelitian ini, sangat banyak kendala dan kesulitan yang penulis temui. Berkat petunjuk dan arahan, bantuan moril dan materil serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, maka kendala dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmud M. Si, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang telah memberikan kesempatan

bagi penulis untuk memperoleh Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

2. Dr. Sahya Anggara, Drs., M. Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Khaerul Umam, S. Ip., M. Ag, selaku Ketua Jurusan Adiministrasi Publik;
4. Bapak Dr. H. Abdal, M.Si, Selaku sekertaris Jurusan Administrasi Publik;
5. Bapak Dr. H. Fisher Zulkarnain, M.Ag. selaku pembimbing yang selalu membimbing, memberi arahan, saran ,dan masukan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini;
6. Bapak H. Faizal Pikri SS., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akedemik yang selalu membimbing, memberi arahan, saran,dan masukan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini;
7. Kepada seluruh staf dosen Pengajar pada jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang telah memberikan pelajaran secara formal maupun moral bagi penulis;
8. Direktorat Jendral Kesatuan Bangsa dan Politik Kementrian Dalam Negeri Kota Bandung, yang telah memberikan surat pengantar izin penelitian kepada instansi terkait;
9. Camat Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, dan seluruh Aparatur Sipil Negara Kecamatan arcamanik yang telah membantu menjadi narasumber bagi penulis;
10. Seluruh masyarakat Kecamatan Arcamanik Kota Bandung;

11. Kedua Orangtua dan juga keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan baik berupa moril maupun materil kepada penulis juga yang senantiasa mendoakan untuk kesuksesan penulis dan yang telah banyak melimpahkan perhatian, dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik angkatan 2015, terutama teman-teman kelas E yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
13. Baraya Teater Awal Bandung, serta teman-teman KKN Desa Panyocokan terutama kelompok 152, Teman-teman HMJ-AP Kabinet Abhinaya Jaya 2016-2017, teman-teman HMJ-AP Kabinet Siliwangi Periode 2017-2018, teman-teman Brigade-AP, teman-teman KPI-C 2014, teman-teman Forum Penulis Seluruh KPI, dan teman-teman Perpus Jalanan Bashar yang telah memberikan pengalaman bagi penulis dalam kehidupan berorganisasi.
14. Semua pihak yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam penelitian Tugas Akhir ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan individu ini masih terdapat banyak kekurangan sebab keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna memperbaiki dan melengkapi penulisa Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca serta semua pihak yang membutuhkan untuk menjadi bahan informasi dan kajian dalam bidang yang terkait dari hasil penyusunan laporan individu ini.

Bandung, Januari 2019

Penulis,



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR..... x

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Masalah 10

C. Rumusan Masalah..... 11

D. Tujuan Penelitian 11

E. Manfaat Penelitian 12

F. Kerangka pemikiran 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 17

A. Penelitian Terdahulu 17

B. Kajian Tentang Administrasi Publik..... 21

a. Administrasi 21

b. Administrasi Publik..... 22

C. Kajian Tentang Pelayanan Publik	23
a. Pengertian pelayanan	23
b. Pengertian pelayanan Publik	24
c. Jenis - Jenis pelayanan Publik.....	25
d. Faktor – Faktor yang mempengaruhi pelayanan Publik	26
e. Unsur-Unsur pelayanan Publik	28
f. Asas-Asas pelayanan Publik	29
g. Prinsip-Prinsip pelayanan Publik	32
D. Kajian Tentang Kualitas Pelayanan	35
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	35
b. Manfaat kualitas pelayanan.....	36
c. Dimensi kualitas pelayanan	36
E. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	38
F. Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	40
G. Analisis Strengths, Opportunities, Weaknesses, Threat (SWOT)	43
BAB METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Metodologi Penelitian.....	47

C. Jenis dan Sumber Data.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Oprasional Parameter.....	53
F. Analisis Data.....	54
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Objek Penelitian.....	56
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	56
2. Profil Umum Kecamatan.....	62
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
1. Deskripsi Data.....	63
2. Dimensi <i>Tangible</i>	63
3. Dimensi <i>Reliability</i>	69
4. Dimensi <i>Responsiviness</i>	71
5. Dimensi <i>Assurance</i>	74
6. Dimensi <i>Emphaty</i>	75

C. Pembahasan	79
a. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Arcamanik Bandung.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
1.2 SOP Waktu Penyelesaian.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	17
3.1 Informan Penelitian.....	49
3.2 Kisi-Kisi Wawancara	52
3.3 Operasional Parameter	53
3.4 Jadwal Penelitian.....	56
4.1 Data jumlah RT dan RW.....	56
4.2 Jenis Pelayanan	63

DAFTAR GAMBAR

1.1 Laporan Masyarakat.....	5
1.2 Alur Mekanisme Pelayanan	9
1.3 Sekema Kerangka Pikir.....	16

